



Agencia
Nacional Digital



**INFORME DE SEGUIMIENTO A TRÁMITE
DE PQRS
II SEMESTRE 2024**

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. NORMATIVIDAD 3

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO..... 5

 4.1. GESTION DE PQRSD 5

 4.2. TEMAS MAS CONSULTADOS CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD 8

5. RECOMENDACIONES 8

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza atendiendo a la normatividad vigente dentro de las obligaciones de Control Interno como se describe en este documento.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y trazabilidad de las PQRS D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias) recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Agencia Nacional Digital durante el segundo semestre de la vigencia 2024, así como su oportunidad de respuesta, y el cumplimiento a la normatividad aplicable en la entidad. Así mismo se verifica la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRS D.

2. ALCANCE

El desarrollo del presente informe se realizó a la revisión de las PQRS D registradas para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 diciembre de 2024.

3. NORMATIVIDAD

Tabla 1. Normatividad y cumplimiento proceso PQRS D.

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia	Establece el derecho fundamental de petición, permitiendo a cualquier persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta oportuna y de fondo.	CUMPLE: Se gestionan los Derechos de petición.
Ley 1474 de 2011	Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen	CUMPLE: La Agencia Nacional De Gobierno Digital ha designado a la Subdirección Jurídica como Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se

Estatuto Anticorrupción	con el cumplimiento de la misión de la entidad.	relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular	CUMPLE: Control Interno realiza y publica en la sede Electrónica el informe semestral de PQRS D
	En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios	CUMPLE: La Agencia Nacional de Gobierno Digital ha dispuesto un Link de PQRS D en su sede Electrónica https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-entidad/mecanismos-de-presentacion-directa/radicar-pqrsd
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho de Petición y sus tiempos de respuesta.	CUMPLE: Se da respuesta dentro de los Plazos establecidos para cada tipo de petición.
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 Vigencia 24/10/2024 SIGAND		CUMPLE
Artículo 4.10 del Anexo 2, Resolución 1519 de 2020 , todas las entidades del Estado deben remitir informes trimestrales sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D) que se reciben, procesan y resuelven.		NO CUMPLE: Se publican informes semestrales.

Fuente: Elaboración propia.

Metodología:

Como insumo para la realización del presente informe, se tuvo en cuenta las piezas de comunicación publicados en la Página Web o Sede Electrónica de la AND sobre canales de atención, formulario de radicación de PQRS D establecido en la sede electrónica, la información suministrada por la subdirección jurídica, la información y los informes publicados de PQRS D del II semestre de 2024 por la subdirección Jurídica.

4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Imagen 1. Canales de radicación de PQRS D de la AND.



Fuente: Proceso Comunicación Estratégica AND.

4.1. GESTION DE PQRS D

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias -PQRS D- en la Agencia Nacional de Gobierno Digital se gestionan bajo la normatividad vigente y con observancia del Procedimiento de ATENCIÓN DE PQRS D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS) Versión: 4 GI.PR.01 del 24/10/2024. perteneciente al Proceso: Gestión de Grupos de Interés.

La Subdirección Jurídica es la Dependencia asignada para la gestión y trámite de las PQRSD que llegan a la Agencia. De acuerdo con la información entregada por la Subdirección Jurídica como Dependencia encargada de la gestión de las PQRSD se reporta la siguiente información para el II Semestre de 2024:

PQRS: 474 clasificadas así:

Imagen 2. Relación PQRS.

CONSULTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Acción de Cumplimiento	0	0	0	1	1	0	2
Acción de Tutela	3	4	5	4	3	0	19
Derecho de Petición	4	10	5	12	16	29	76
Petición Interés Particular	48	71	38	42	37	23	259
Traslado por Competencia	24	41	32	14	4	3	118
TOTAL	79	126	80	73	61	55	474

Fuente: Subdirección Jurídica.

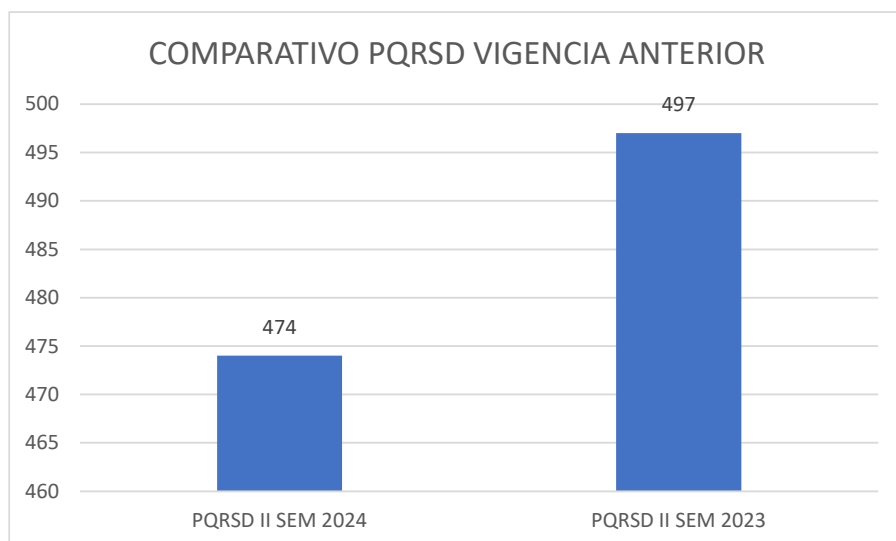
Imagen 3. Consulta.

CONSULTAS	TOTAL	Respuestas con oportunidad	%
Acción de Cumplimiento	2	2	100%
Acción de Tutela	19	19	100%
Derecho de Petición	76	76	100%
Petición Interés Particular	259	259	100%
Traslado por Competencia	118	118	100%
TOTAL	474	474	100%

Fuente: Subdirección Jurídica.

Para el segundo semestre de 2024 se gestionaron 474 PQRS y fueron respondidas con oportunidad el 100 %.

Imagen 4. Comparativo PQRSD.



Fuente: Subdirección Jurídica.

Al comparar la información del número de solicitudes recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2024 frente al mismo semestre de la vigencia 2023 se evidencia que las PQRSD disminuyeron en un 4,8% en el II semestre de 2024.

QUEJAS en el periodo: la Subdirección Jurídica reporta solo una (1) queja en el mes de noviembre de 2024 relacionada.

Motivos de las Quejas recibida: *"....traté de realizar un trámite a través de la plataforma e inicié proceso de inscripción, pero señala que ya existe con mi cédula, cosa que nunca he hecho. Al utilizar la opción de "olvidé contraseña" aparecen datos de contacto que no corresponden a los míos y muestra un correo que es falso. Solicito formalmente y de manera urgente se haga el reseteo correspondiente, PUES DICHA PUEDE GENERAR UN PERJUICIO AL NO PODER ADELANTAR UN PROCESO"*

A esta queja se dio su respectiva respuesta con radicado AND-PQRS D-01655-2024

De acuerdo con la información recibida por la Subdirección Jurídica en el segundo semestre de 2024 no se recibieron RECLAMOS, tampoco se recibieron DENUNCIAS.

4.2. TEMAS MÁS CONSULTADOS

Los temas más consultados en este periodo solicitudes de Certificaciones y/o consultas del tema de carpeta ciudadana como los certificados de procuraduría, registraduría, etc. y/o certificado REDAM.

4.3. CANALES O MEDIOS DE RESPUESTA A PQRSD

Tabla 2. Canales o medios de respuesta.

Canales o medios de respuestas a las PQRSD	Correo electrónico agencianacionaldigital@and.gov.co y Página Web o Sede Electrónica de la AND
---	---

Fuente: Elaboración propia.

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda iniciar con el cumplimiento de la Publicación de los informes trimestrales de PQRSD por el área encargada de su gestión.
- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRSD, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- Se recomienda actualizar en la Sede Electrónica en el link de PQRSD, el procedimiento de conformidad con el documento vigente en el Sistema Integrado de Gestión de la AND - PQRSD SIGAND.

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIOS
1	29/09/2025	Emisión del documento


MYRIAM HERRERA DURAN
Contratista Proceso Seguimiento
Medición Evaluación y Control

Elaboró: Myriam Herrera Durán – Contratista AND.

Revisó y aprobó: Adriana Garcés Ruíz - Directora y Representante Legal Suplente AND.